

**Ministry of Health and Long-Term Care**  
Health System Accountability and Performance Division  
Performance Improvement and Compliance Branch

Ottawa Service Area Office  
347 Preston St., 4<sup>th</sup> Floor  
Ottawa ON K1S 3J4

Bureau régional de services d'Ottawa  
347, rue Preston, 4<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1S 3J4

**Ministère de la Santé et des Soins de  
longue durée**

Division de la responsabilisation et de la performance du  
système de santé  
Direction de l'amélioration de la performance et de la  
conformité

Telephone: 613-569-5602  
Facsimile: 613-569-9670

Téléphone : 613 569-5602  
Télécopieur : 613 569-9670

<input type="checkbox"/> Copie du titulaire de permis	<input checked="" type="checkbox"/> Copie destinée au public
---	--

<b>Date(s) d'inspection</b>	<b>Numéro d'inspection</b>	<b>Type d'inspection</b>
5, 6 et 9 janvier 2012	2012_034117_0001	Incident grave
<b>Titulaire de permis</b>		
SOINS CONTINUS BRUYÈRE 43, RUE BRUYÈRE, OTTAWA (ONTARIO) K1N 5C8		
<b>Foyer de soins de longue durée</b>		
RÉSIDENCE SAINT- LOUIS 879, CHEMIN PARC HIAWATHA, OTTAWA (ONTARIO) K1C 2Z6		
<b>Inspecteur(s)</b>		
LYNE DUCHESNE (117)		
<b>Résumé de l'inspection</b>		
<p>Cette inspection a été menée dans le cadre d'une inspection concernant un incident grave.</p> <p>Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'est entretenu avec le directeur principal, Planification et programmes résidentiels, le directeur des programmes aux résidents, le responsable de la formation clinique, le directeur des soins, l'adjointe administrative principale, une infirmière autorisée, plusieurs infirmières auxiliaires autorisées, plusieurs préposés aux services de soutien personnel et plusieurs résidents.</p> <p>Au cours de l'inspection, l'inspecteur a examiné le dossier de santé de plusieurs résidents, le programme de formation-orientation du personnel infirmier du foyer, le programme de formation du foyer pour les mois d'octobre, novembre et décembre 2011 et le mois de janvier 2012.</p> <p>Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés en tout ou en partie pendant cette inspection :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dignité, liberté de choisir et vie privée;</li> <li>• prévention des mauvais traitements, de la négligence et des représailles.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.</p>		

**NON-RESPECTS****Définitions**

- AE** — Avis écrit  
**PRV** — Plan de redressement volontaire  
**RD** — Renvoi de la question au directeur  
**OC** — Ordres de conformité  
**OTA** — Ordres, travaux et activités

Le présent document constitue un avis écrit de non-respect de la disposition 1 de l'article 152 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD).

Un non-respect des exigences prévues par la LFSLD a été constaté. (Une exigence prévue par la LFSLD s'entend d'une exigence telle que définie au paragraphe 2 (1) de la LFSLD, sous l'intitulé « exigence prévue par la présente loi »).

**AE n° 1** : Le titulaire de permis n'a pas respecté la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, art. 3 (Déclaration des droits des résidents).

En particulier, le titulaire de permis n'a pas respecté les dispositions suivantes :

3 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :

1. Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de son individualité et respecte sa dignité.
2. Le résident a le droit d'être protégé contre les mauvais traitements.
3. Le résident a le droit de ne pas faire l'objet de négligence de la part du titulaire de permis ou du personnel.
4. Le résident a le droit d'être convenablement logé, nourri, habillé, tenu et soigné, d'une manière correspondant à ses besoins.
5. Le résident a le droit de vivre dans un milieu sûr et propre.
6. Le résident a le droit d'exercer ses droits civiques.
7. Le résident a le droit de savoir qui est responsable de ses soins directs et qui les lui fournit.
8. Le résident a le droit à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels.
9. Le résident a droit au respect de sa participation à la prise de décision.
10. Le résident a le droit de garder et d'exposer dans sa chambre des effets, des images et du mobilier personnels, du moment qu'il respecte les exigences en matière de sécurité et les droits des autres résidents.
11. Le résident a le droit :
  - i. de participer pleinement à l'élaboration, à la mise en oeuvre, au réexamen et à la révision de son programme de soins,
  - ii. de donner ou de refuser son consentement à un traitement, à des soins ou à des services pour lesquels la loi exige son consentement et d'être informé des conséquences qui peuvent résulter de sa décision,
  - iii. de participer pleinement à toute prise de décision en ce qui concerne un aspect quelconque des soins qui lui sont fournis, y compris une décision concernant son admission ou son transfert à un foyer de soins de longue durée ou à une unité de sécurité ou sa mise en congé du foyer ou de l'unité, et d'obtenir un avis indépendant concernant ces questions,
  - iv. de voir respecter, conformément à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, le caractère confidentiel de ses renseignements personnels sur la santé au sens de cette loi et d'avoir accès à ses dossiers de renseignements personnels sur la santé, y compris son programme de soins, conformément à celle-ci.
12. Le résident a le droit de recevoir des soins et de l'aide favorisant son autonomie qui sont fondés sur une philosophie axée sur les soins de rétablissement, de façon à maximiser le plus possible son autonomie.

13. Le résident a le droit de ne pas être maîtrisé, sauf dans les circonstances restreintes et sous réserve des exigences prévues par la présente loi.
14. Le résident a le droit de communiquer avec quiconque de manière confidentielle, de recevoir les visiteurs de son choix et de consulter quiconque en privé et sans entrave.
15. Le résident moribond ou très malade a droit à ce que les membres de sa famille et ses amis soient présents 24 heures sur 24.
16. Le résident a le droit de désigner une personne à renseigner et prévenir immédiatement s'il est transféré ou hospitalisé.
17. Le résident a le droit de faire part de sujets de préoccupation ou de recommander des changements de politique ou des modifications aux services, en son nom ou au nom d'autres personnes, aux personnes et aux organismes suivants, et ce, sans être empêché de s'exprimer, et sans craindre la contrainte, la discrimination ou les représailles, que ce soit le résident ou qui que ce soit d'autre qui en fasse l'objet :
- i. le conseil des résidents,
  - ii. le conseil des familles,
  - iii. le titulaire de permis et, s'il est une personne morale, ses administrateurs et dirigeants et, dans le cas d'un foyer approuvé aux termes de la partie VIII, les membres du comité de gestion du foyer visé à l'article 132 ou du conseil de gestion du foyer visé à l'article 125 ou 129,
  - iv. les membres du personnel,
  - v. les représentants du gouvernement,
  - vi. toute autre personne, à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer de soins de longue durée.
18. Le résident a le droit de se lier d'amitié et d'entretenir des relations avec qui que ce soit et de participer à la vie du foyer de soins de longue durée.
19. Le résident a droit au respect de son mode de vie et de ses choix.
20. Le résident a le droit de participer aux activités du conseil des résidents.
21. Le résident a le droit de rencontrer son conjoint ou une autre personne en privé dans une pièce qui assure leur intimité.
22. Le résident a le droit de partager une chambre avec un autre résident, selon leurs désirs mutuels, si un hébergement convenable est disponible.
23. Le résident a le droit de cultiver des intérêts sociaux, culturels, religieux, spirituels et autres, de développer son potentiel et d'obtenir une aide raisonnable du titulaire de permis à ces fins.
24. Le résident a le droit d'être informé par écrit de toute loi, règle ou politique qui influe sur les services qui lui sont fournis ainsi que de la marche à suivre pour porter plainte.
25. Le résident a le droit de gérer lui-même ses affaires financières, à moins qu'il n'ait pas la capacité juridique de le faire.
26. Le résident a le droit d'avoir accès à des zones extérieures protégées pour se livrer à des activités de plein air à moins que la configuration des lieux ne rende la chose impossible.
27. Le résident a droit à ce qu'un ami, un membre de sa famille ou une autre personne qui a de l'importance pour lui assiste aux rencontres avec le titulaire de permis ou le personnel du foyer. 2007, chap. 8, par. 3 (1).

**Constatations :**

1. Un résident observé n'a pas été traité avec courtoisie et respect par un PSSP un jour de novembre 2011. (LFSLD, alinéa 3 (1) 1.

Selon ses dires, le résident observé a sonné pour qu'on l'aide à se remettre au lit un jour de novembre 2011. Un préposé aux services de soutien personnel (PSSP) a répondu à son appel, lui a dit qu'il n'était pas l'heure d'aller au lit et ne l'a pas aidé à se recoucher.

Le résident a sonné une seconde fois. Un autre PSSP a répondu à son appel puis l'a aidé à se remettre au lit avant de quitter son chevet pour terminer le service de la collation.

Une fois le service de la collation terminé, le premier PSSP cité s'est rendu à la chambre du résident. Selon les dires du résident, ce PSSP lui a parlé fort et sur un ton abrupt. Le PSSP a ensuite commencé à aider le

résident en lui prodiguant des soins personnels. Le résident affirme que le PSSP a été brutal et qu'il a déchiré l'un de ses vêtements en le déshabillant.

Le résident affirme avoir été perturbé par l'incident et l'a signalé à sa fille et au directeur des soins du foyer.

Le foyer de soins de longue durée a mené une enquête sur l'incident signalé. Il a été déterminé que les vêtements du résident avaient été déchirés et que le résident n'avait pas été traité avec courtoisie et respect.

**Autres mesures requises :**

**PRV** – Aux termes de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, par. 152 (2), le titulaire de permis est tenu de préparer un plan de redressement écrit visant à assurer le respect de l'exigence concernant l'obligation de veiller à ce que les résidents soient traités avec courtoisie et respect durant la fourniture de soins personnels. Le plan de redressement doit être mis en application volontairement.

LES NON-RESPECTS, LES ACTIONS OU LES ORDRES SUIVANTS SONT MAINTENANT CONFORMES AUX EXIGENCES :

NON-RESPECTS CORRIGÉS				
EXIGENCE	TYPE DE MESURE OU D'ORDRE	N° DE MESURE OU D'ORDRE	N° DU RAPPORT D'INSPECTION	N° D'IDENTIFICATION DE L'INSPECTEUR
LFSLD, L.O. 2007 chap. 8, art. 6	AE	1	2011_042148_0016	117
LFSLD, L.O. 2007 chap. 8, art. 6	AE	2	2011_038197_0008	117
LFSLD, L.O. 2007 chap. 8, art. 6	AE	3	2011_036126_0015	117
LFSLD, L.O. 2007 chap. 8, art. 6	AE	4	2011_034117_0028	117
Règl. de l'Ont. 79/10, r. 53.	OC	901	2011_034117_0028	117

**Date de délivrance : 9 janvier 2012**

Signature de l'inspecteur : Copie originale signée par Lyne Duchesne.